

**PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS)
PADA RSUD. Dr. RM. PRATOMO BAGANSI-API-API
KABUPATEN ROKAN HILIR**

Ilham Sulthany

Email : Ilhamsulthany@ymail.com

Dibimbing oleh Dra. Ernawaty, M.Si

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract

General Hospital Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api a central hospital in Rokan Hilir in general and people in particular Bagansiapi-api. The hospital is also home to the referral of patients for treatment using their own cost and user Jamkesmas and strategic enough mileage to 16 health centers in the area of Rokan Hilir. This study was conducted with several phenomena discovered by researchers in the field. That is a long process that tends to care for patients and the lack of a health fair attitude to patients who make their undifferentiated in terms of getting services. This study aims to determine a health care from hospitals Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api and to determine the factors that affect a health care from hospitals Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api. Descriptive qualitative research methods, data collection methods used observation and interviews. Theoretical concepts used are according to Agung Kurniawan who say that the administration of the service (serve) for a person or people who have an interest in him in accordance with the basic rules and procedures have been established, determined by several indicators, namely: Timeliness of service, accuracy of service, courteous and friendliness in service, ease of getting care, comfort in service, support service attributes, these indicators also to determine the factors that affect the implementation of the service. The results showed that a health services in hospitals Dr. RM. Pratomo not running optimally, because of the 6 indicators of overall service has not been achieved. For indicators of service timeliness, accuracy of service, courtesy and friendliness of the service, and the ease in getting the service is not maximized, while fatherly attributes of comfort and service support has been reached. Factors that affect service Jamkesmas at Hospital Dr. RM. Pratomo is the lack of medical personnel, procedures, and lack of long service tends polite and friendly attitude of employees towards the patient.

Keywords: Services, Jamkesmas, Hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran

sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah Sakit Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 adalah sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan kesehatan dasar atau upaya

kesehatan rujukan atau upaya kesehatan penunjang, dengan memperhatikan fungsi sosial, serta dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan atau pelatihan serta penelitian dan pengembangan ilmu teknologi.

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat.

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Melalui SJSN sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945, sejak tahun 2005 telah diupayakan untuk mengatasi hambatan dan kendala

tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan melalui penugasan kepada PT. Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 1241/Menkes /SK/XI/2004, tentang penugasan PT. Askes (Persero) dalam pengelolaan program pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Program ini dalam perjalanannya terus diupayakan untuk ditingkatkan melalui perubahan sampai dengan penyelenggaraan program tahun 2008. Perubahan mekanisme yang mendasar adalah adanya pemisahan peran pembayar dengan verifikator melalui penyaluran dana langsung ke Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) dari kas negara, penggunaan tarif paket Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit, penempatan pelaksana verifikasi di setiap Rumah Sakit, pembentukan Tim Pengelola dan Tim Koordinasi di tingkat Pusat, Propinsi, dan Kabupaten/Kota serta penugasan PT. Askes (Persero) dalam manajemen kepesertaan. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penjaminan terhadap masyarakat miskin yang meliputi sangat miskin, miskin dan mendekati miskin, program ini berganti nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Jamkesmas dengan tidak ada perubahan jumlah sasaran.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api merupakan rumah sakit sentral di Kabupaten Rokan Hilir pada umumnya dan masyarakat Bagansiapi-api khususnya. Rumah sakit ini juga menjadi tempat rujukan pasien yang berobat menggunakan biaya sendiri maupun pengguna Jamkesmas dan jarak tempuhnya cukup strategis terhadap 16

puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Rokan Hilir. Untuk mengetahui jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap yang menggunakan Jamkesmas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 : Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap yang Menggunakan Jamkesmas Pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Tahun 2013

No	Bulan	Rawat Jalan (Orang)	Rawat Inap (Orang)	Jumlah (Orang)
1	Januari	318	157	475
2	Februari	374	145	519
3	Maret	422	176	598
4	April	438	156	594
5	Mei	462	171	633
6	Juni	386	121	507
7	Juli	365	164	529
8	Agustus	344	154	498
9	September	433	175	608
10	Oktober	431	198	629
11	November	324	199	523
12	Desember	470	194	664
	Jumlah	4767	2010	6777

Sumber : RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas terlihat jelas bahwa jumlah pasien yang menggunakan Jamkesmas lebih banyak menggunakan fasilitas rawat jalan dari pada rawat inap. Di samping itu, jumlah pasien yang rawat jalan pada setiap bulannya mengalami fluktuasi, sedangkan rawat inap mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap bulannya. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta JAMKESMAS bersifat komprehensif

sesuai indikasi medis kecuali beberapa hal yang dibatasi dan tidak dijamin.

Peningkatan jumlah pasien jamkesmas di RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api juga mempengaruhi jumlah dokter dan perawat yang ada di rumah sakit tersebut. Untuk mengetahui jumlah Dokter dan Perawat di RSUD Dr. RM. Pratomo dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 : Jumlah Dokter dan Tenaga Kerja pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Tahun 2013

NO	KATEGORI TENAGA	JUMLAH (ORANG)
1	Dokter Ahli Bedah	2
2	Dokter Ahli Penyakit Dalam	2
3	Dokter Ahli Anak	3
4	Dokter Ahli Kandungan	1
5	Dokter Ahli Mata	1
6	Dokter Ahli Patologi Klinik	1
7	Dokter Umum	21
8	Dokter Gigi	4
9	Tenaga Keperawatan	220
10	Tenaga Non Kesehatan	115
11	Tenaga Kesehatan Lainnya	47
	Jumlah	417

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api

Bagi masyarakat miskin, gelandangan dan orang terlantar yang tidak mempunyai Surat Keterangan Miskin (SKM) dapat menggunakan surat rekomendasi dari Pemda atau Direktur Rumah Sakit untuk memperoleh SKM. Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab penuh dalam melakukan pengendalian terhadap penerbitan surat rekomendasi tersebut. Karena masyarakat miskin yang direkomendasikan oleh Pemerintah Daerah seluruh biaya

pengobatan diklaimkan oleh pemerintah daerah.

Dari pengamatan langsung penulis di lokasi penelitian, pelayanan Jamkesmas di RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir khususnya dalam pengurusan administrasi terhadap masyarakat/pasien kurang optimal, di mana dalam memberikan pelayanan masih ditemukan berbagai fenomena sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan kurang tepat, dimana pengguna Jamkesmas tidak mendapatkan perhatian yang intensif bila dibandingkan yang tidak menggunakan Jamkesmas.
2. Tenaga medis khususnya dokter yang jarang ditempatkan sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pertolongan dikarenakan harus menunggu dokter datang.
3. Proses pelayanan yang diberikan kepada pasien Jamkesmas cenderung berbelit-belit sehingga pasien merasa kebingungan dan lama untuk mendaftar.
4. Penetapan status kepesertaan Jamkesmas atau bukan peserta Jamkesmas sejak awal masuk Rumah Sakit, belum dipatuhi sepenuhnya oleh peserta.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul : **“Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan pada latar belakang dapat diketahui dan masih dirasakan belum maksimal ini dilihat dari banyaknya masyarakat Bagansiapi-api yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit kepada mereka. Fungsi-fungsi yang seharusnya sudah dijalankan menghasilkan hasil yang memuaskan ternyata belum maksimal dilaksanakan sehingga menyebabkan timbul persepsi negatif dari masyarakat terhadap pelayanan jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir. Oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir.

2. Manfaat Penelitian

- a. Teoritis
 1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya

Ilmu Administrasi Negara dan juga lembaga terkait.

2. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

b. Praktis

- 1 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi unit pelayanan RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir.

D. KONSEP TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Menurut **Napitupulu** (2007:164) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut **Gronross** dalam **Ratminto** (2005:4) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pendapat lain mengungkapkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat).

Pada hakikatnya negara dalam hal ini pernerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (**Sinambela**, 2006:5).

Sianpar dalam **Astuti** (2004:111) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kelentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut **Kurniawan** (2005:4) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk menentukan kualitas pelayanan publik ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan, antara lain :

- a. Ketetapan waktu pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan lainnya.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti. (**Kurniawan**, 2005).

Menurut **Aditama** (2003:185) pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas yang memiliki etika akan membuat pasien menjadi puas akan pelayanan yang bermutu. Pelayanan pasien yang bermutu hanya dapat diberikan bila ada gabungan dari berbagai disiplin yang bekerja sama dalam satu tim yang kompak.

Menurut **Juliantara (2010:10)** tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

2. Pelayanan Kesehatan

Menurut **Nurrachma (2007:17)** pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pelanggan dari suatu tim multi disiplin ilmu. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut **Soejitno (2002:144)** mengatakan bahwa untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen utama yaitu hak untuk terpenuhi kebutuhan dasarnya. Sementara itu, sebagai pengguna jasa layanan kesehatan konsumen juga mempunyai hak antara lain :

1. Mendapatkan layanan kesehatan yang tepat dan mudah diakses.
2. Terbebas dari perlakuan diskriminatif.
3. Memperoleh informasi dan edukasi terutama tentang kondisi kesehatan dan perlakuan medis yang akan diterima.

4. Memilih rumah sakit dan dokter yang merawatnya.
5. Berpartisipasi dalam membuat keputusan tentang penanganan yang menyangkut kesehatan dirinya.
6. Dihargai dan dilindungi hak pribadi dan kerahasiannya.
7. Mengajukan keluhan dan pengaduan.
8. Memperoleh penggantian untuk kerugian yang dideritanya.

3 Manajemen Pelayanan

Adapun pengertian manajemen pelayanan menurut **Moenir (2010:186)** adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani

Menurut **Ratminto & Atik, S.W. (2010:4)** manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan.

Selanjutnya menurut **Moenir (2010:204-205)** manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Sasaran manajemen pelayanan umum adalah bersifat tunggal yaitu kepuasan

penerima pelayanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan.

4 Organisasi

Menurut **Atmosudiarja** (2003:53) organisasi itu sebagai struktur tata pembagi kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut **Siagian** (2003:53) organisasi adalah bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi terjadi. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau mengubah pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Langkah – langkah itu adalah mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan Pendekatan Kualitatif yaitu berupa pernyataan – pernyataan jawaban dari informan penelitian, setelah dianalisa ditarik kesimpulan

yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu informasi yang diperoleh langsung dari informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data Primer dalam penelitian ini adalah data hasil observasi dan wawancara sehubungan dengan Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir., serta data sekunder, data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh dari dokumentasi atau keterangan sumber – sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang diteliti.

Di dalam analisa data setelah data diperoleh, digunakan Metode Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui dilapangan dan dianalisa, yakni informasi hasil wawancara digabungkan dengan data yang didapat dan digabung dengan pendapat peneliti sesuai dengan hasil observasi dilapangan. Hal ini dilakukan dengan langkah – langkah dan tahapan – tahapan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir

Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir. Responden penelitian ini adalah masyarakat Bagansiapi-api. Jumlah informan adalah

5 orang yang diwawancarai selama 7 hari. Dalam kegiatan wawancara peneliti langsung berhadapan dengan responden dan sambil melakukan observasi dengan maksud agar data dan informasi yang diberikan benar-benar akurat. Adapun indikator dari Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah : 1). Ketepatan waktu pelayanan, 2). Akurasi pelayanan, 3). Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, 4). Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, 5). Kenyamanan dalam pelayanan, 6). Atribut pendukung pelayanan. Kemudian indikator untuk Faktor, sesuai dengan tujuan akhir dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang baik dan faktor yang mempengaruhinya. Maka untuk mempermudah memahami data, berikut ini disajikan data berdasarkan indikator yang dijabarkan menjadi deskriptor.

1. Ketepatan waktu pelayanan

Indikator ketepatan waktu pelayanan RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir sudah terlaksana dengan baik, dimana kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah tepat dan akurat namun dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai masih jauh dari harapan yang diinginkan pasien sebab sulitnya proses administrasi jamkesmas yang membuat pasien kebingungan dan kesulitan untuk mendaftar dan pegawai yang lama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang membutuhkan pertolongan. Seharusnya pelayanan kesehatan yang baik itu dilihat dari kinerja pegawai terhadap keluhan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan. Ditambah lagi masih sedikitnya dokter spesialis yang

bisa menangani pasien yang membutuhkan pertolongan dokter spesialis untuk penyakit yang berkelanjutan.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan pegawai terhadap penyakit pasien dan ketelitian pegawai dalam menangani pasien. Karena dengan tindakan yang tepat dan ketelitian pegawai dalam menangani segala keluhan penyakit yang di deritanya, pasien akan cepat mencapai atau memperoleh kesembuhan, sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan benar-benar membantunya. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa masih adanya masalah dalam penyelesaian yang cepat dan tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan pasien yang ada di RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir. Penyelesaian dari kebutuhan dan keluhan pasien belum maksimal, hal ini disebabkan oleh tanggapan dan penyelesaian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien yang membutuhkan pertolongan kesehatan dinilai masih kurang tanggap sehingga pasien harus menunggu lama untuk dapat diperiksa dan diberikan pengobatan secara cepat dan tepat, sementara diketahui bahwa pelayanan kesehatan itu penting karena merupakan hal yang sangat mendasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia. Namun pada kenyatannya pihak RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api masih kurang cepat dan tepat dalam menanganai keluhan dan kebutuhan pasien.

3. Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat

diperlukan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Karena dengan kesopanan dan keramahan pasien akan merasa dihargai, merasa selalu diperhatikan, dan merasa dilindungi, sehingga pasien termotivasi untuk sembuh seperti sedia kala. Dalam memberikan pelayanan kesehatan pegawai RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api juga diharapkan mampu berlaku adil kepada pasien pengguna Jamkesmas tanpa membedakan status sosial, kebudayaan, agama, jabatan, dan hubungan darah. Dengan keadilan pelayanan yang diberikan akan lebih optimal dan dapat memberi kepuasan kepada pasien. Pihak rumah sakit mulai dari pegawai, tenaga medis baik dokter, perawat dan lainnya harus dengan setulus hati melayani kebutuhan pasien dimana dibutuhkan kesopanan, keramahan dan keadilan dalam bertugas karena pelayanan publik dibidang kesehatan adalah tanggung jawab dasar dari pemerintah, dalam hal ini RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir harus menjalankan tugas dan wewenang yang telah dilimpahkan untuk bisa mengatasi keluhan dan kekurangan yang ada di rumah sakit. Ini dilakukan untuk memperbaiki kualitas serta kuantitas demi memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

4. Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan

Didalam upaya perbaikan pelayanan masyarakat, terutama dalam pelayanan kesehatan diperlukan kemudahan. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan akan terlihat dari mudahnya pasien mendapatkan informasi pelayanan dan prosedur pelayanan. Dalam kemudahan mendapatkan pelayanan rumah sakit seharusnya memberikan informasi,

prosedur dan persyaratan harus jelas. Karena pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memiliki hubungan komunikasi yang baik pula dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Sebagai yang mebmberikan pelayanan publik, kesabaran dan ketekunan sangat dituntut karena sudah menjadi tanggungjawab dan keharusan untuk melakukan hal itu dengan sepenuh hati dimana sikap, tingkah laku, atau perlakuan pegawai RSUD Dr. RM. Pratomo Baganisiapi-api Kabupaten Rokan Hilir sangat mempengaruhi baik dan buruknya rumah sakit dimana semakin baik pandangan yang didapat akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diberikan.

5. Kenyamanan dalam Pelayanan

Dalam memperoleh pelayanan, masyarakat membutuhkan kenyamanan. Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan terlihat dari kondisi ruangan, baik ruangan pengurusan administrasi pelayanan maupun ruangan rawat inap pasien, khususnya bagi pasien pengguna kartu Jamkesmas. Untuk ruangan pengurusan administrasi sebagai pegawai RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir sudah seharusnya memberikan kenyamanan kepada pasien Jamkesmas ketika ingin melakukan registrasi atau melakukan pendaftaran karena itu semua dokumen pasien pengguna Jamkesmas harus tersusun rapi agar ketika pasien mendaftar tidak memerlukan waktu yang sangat lama untuk dipanggil begitu juga dengan sistem komputer yang menampung semua data pasien. kondisi ruangan rawat inap khusus pasien Jamkesmas

sudah sangat baik. Fasilitas yang ada di rumah sakit sudah lengkap dan pasien merasakan kenyamanan yang mereka inginkan. Kenyamanan dan kerapian merupakan hal yang sangat penting untuk Rumah Sakit karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat membantu terciptanya nyaman bagi pasien, pengunjung maupun dokter beserta staf lainnya yang memberikan pelayanan dan yang dilayani, sehingga secara tidak langsung dapat mempercepat proses penyembuhan pasien dan meningkatkan kinerja petugas yang ada di Rumah Sakit.

6. Atribut Pendukung Pelayanan

Keadaan ruang perawatan akan mempengaruhi tanggapan pasien dan keluarga pasien tentang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Oleh karena itu, setiap unit perawatan seharusnya terdapat sarana atau fasilitas yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan disertai dengan pemeliharaan sarana atau fasilitas yang dimiliki agar selalu dapat berfungsi dengan baik kenyamanan dan kebersihan ruangan di rumah sakit juga termasuk salah satu faktor penting untuk pelayanan kesehatan, begitu juga ketersediaan fasilitas kesehatan. Menurut peneliti sendiri yang mengamati kebersihan di RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir cukup bersih karena beberapa ruangan yang dihuni oleh pasien selalu dibersihkan oleh petugas cleaning service yang bekerja didalam ruangan maupun diluar ruangan. Hanya saja kebersihan kamar mandi dalam ruangan pasien terlihat sangat kotor karena pasien yang membuang sampah sembarangan padahal sudah diberitahukan oleh petugas untuk tidak membuang sampah pada kamar mandi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir

Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir hendaknya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat merasa haknya terpenuhi. Namun, kenyataan yang penulis temukan dilapangan dalam memperoleh pelayanan jamkesmas masyarakat menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan pasien Jamkesmas. Ada beberapa faktor yang ditemukan dilapangan dapat diketahui dari hasil observasi yang penulis lakukan di RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir. Adapun faktor-faktor yang penulis temukan dilokasi penelitian adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan

Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah :

- Proses pelayanan yang diberikan pegawai cenderung lama dan berbelit-belit.
- Kurangnya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Akurasi Pelayanan

Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah :

- Kurang telitinya petugas dalam menangani penyakit yang diderita pasien.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam Pelayanan

Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah :

- Kurangnya sikap sopan dan ramah yang diberikan pegawai kepada pasien Jamkesmas.
- Pegawai kurang bersikap adil dalam memberikan pelayanan.

4. Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan

Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah :

- Pegawai kurang memberikan informasi yang jelas tentang Jamkesmas kepada pasien dan selalu tidak ada ditempat.
- Kurangnya sikap ramah pegawai kepada pasien yang tidak melengkapi syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Faktor lain yang mengenai tentang Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah kurangnya tenaga medis yang dimiliki oleh rumah sakit sehingga menyebabkan pelayanan cenderung lama.

SIMPULAN

Berdasarkan dengan hasil penelitian dari peneliti melakukan dan

uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai “Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir” maka diperoleh kesimpulan dari indikator yang peneliti gunakan untuk mengetahui pelayanan yang idberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien

1. Dari indikator ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung pelayanan maka Pelaksanaan Pelayanan Jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan dengan maksimal karena masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu pelayanan kesehatan yang baik dan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diberikan kepada setiap pegawai rumah sakit.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir adalah : Proses pelayanan yang cenderung lama dan berbelit-belit, Kurangnya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Kurang telitinya petugas dalam menangani penyakit yang diderita pasien, Kurangnya sikap sopan dan ramah yang diberikan pegawai kepada pasien Jamkesmas, Pegawai kurang bersikap adil dalam memberikan pelayanan, Pegawai kurang memberikan informasi yang jelas tentang Jamkesmas kepada pasien dan selalu tidak ada ditempat, Kurangnya sikap ramah pegawai kepada pasien yang tidak melengkapi

syarat-syarat untuk menepatkan pelayanan kesehatan.

SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan jamkesmas pada RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api Kabupaten Rokan Hilir, peneliti mencoba memberi saran sebagai berikut :

1. Agar pihak RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api tidak mempersulit proses pelayanan kepada pasien Jamkesmas, seharusnya pegawai yang bertugas harus memberikan pelayanan yang lebih transparan kepada pasien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) nya masing-masing.
2. Agar pihak RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api bersikap sopan dan ramah kepada setiap pasien dan pengunjung yang ingin berobat terutama pasien Jamkesmas supaya mereka merasa tidak dibeda-bedakan dengan pasien umum yang berobat dengan menggunakan biaya sendiri.
3. Kepada direktur RSUD Dr. RM. Pratomo Bagansiapi-api harus menunjukkan sikap kepemimpinan yang tegas kepada setiap pegawai agar kinerja yang dilaksanakan dilapangan sesuai dengan motto rumah sakit tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

A. Buku

- Aditama, Tjandra Yoga (2003), *"Manajemen Administrasi Rumah Sakit"*, Edisi 2, UI, Press Jakarta
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan. Yogyakarta.
- Agus Dwianto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- AG, Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Aritonang, Lerbin.R (2005), *"Kepuasan Pelanggan"*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Azwar, Azrul (1996), *"Pengantar Adminstrasi Kesehatan"*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Dwimawanti Ida Hayu. 2003. *Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Tugas Aparatur Negara*. Semarang: FISIP UNDIP.
- Hasibuan, Malayu. 201. *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lijan Poltam Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi & Fisara. Lakurtri.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Paimin Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction*. Alumni. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Samsul Hadi. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Ekonesia Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Terry, George R. 2009. *Azas-azas Manajemen*. Bandung: PT. Alumni

Tjiptono Fandi. 2001. *Management Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

Zeithmail (1998), “*Pelayanan Prima*”, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

B. Karya Ilmiah

Adilla Fitriana. 2013. *Analisis Pelayanan Umum Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti*

Robi Sabela. 2014. *Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis*.

C. Dokumen Lainnya

1. Undang-undang No. 40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jamkesmas
2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/Menkes/SK/XI/2004 tentang penugasan PT. Askes